

走近宝健>宝酷社区>从业规范

从业规范

宝健网点经营规范守则（2022年3月版）

宝健网点规范守则（2022年3月）

第一章 引言

1.1 本规范守则规定内容：

1.1.1 宝健网点开展业务活动时应遵循的原则；

1.1.2 宝健网点的权利、义务及责任。

1.2 本守则主要适用于宝健与宝健网点之间的关系，同时亦适用于网点与其他宝健网点（含宝健购货渠道）、经营人员、普通顾客、加入“长期消费家庭优惠计划”的顾客（即“宝健之友”）之间的关系。在此特别明确，宝健网点有义务要求并监督网点店员也遵守本规范守则。其目的在于：

1.2.1 通过网点符合商德的、负责任的行为，确保享有公平公正的机会；

1.2.2 保护和营造能给网点带来长期效益的有利环境；

1.2.3 促进网点之间的和谐。

1.3 宝健可按市场情况及需要和国家政策的要求修订本守则，以及与之配套的业务政策，有关修订将通过 I 宝健 APP、宝酷社区、宝健官方网站、腾讯通 RTX、官方微信公众号及企业微信等途径或其他方式予以公开，宝健网点应注意随时关注上述途径，查阅最新版本，并予以遵守。

1.4 本守则作为《健康生活馆经营合同》及《授权服务中心合同》的有效组成部

分。

第二章 名词定义

2.1 宝健或宝健公司：如未特殊说明，本守则中的宝健或宝健公司是指宝健（中国）有限公司。

2.2 宝健网点申请资料：按照宝健相关业务政策规定，申请人在申请成为宝健网点时，提交的一整套资料/材料（包括但不限于：资质证书、房产证明、保证书与担保函、合同等）。

2.3 宝健业务政策：宝健颁布的各项与授权业务有关的政策及规章制度，以及与本守则配套的相关制度。宝健会将业务政策公布于 I 宝健 APP、宝酷社区、宝健官方网站、腾讯通 RTX、官方微信公众号及企业微信等平台。

2.4 宝健产品：由宝健提供或销售的所有产品和辅销资料。

2.5 宝健公司关联公司/机构，包括但不限于：宝健（中国）有限公司，宝健（北京）生物技术有限公司。

2.6 宝健公司商标：宝健，baojian、宝萃健，宝胭，宝芙，宝馨以及在宝健系列产品上使用的注册或未注册商标和标识。

2.7 宝健网点：与宝健签订《授权服务中心合同》或《健康生活馆经营合同》而经营宝健服务中心或宝健生活馆的商事主体。

2.8 宝健服务中心：是指与宝健签订《授权服务中心合同》，经宝健公司授权，针对宝健产品提供咨询及售前、售后服务的场所（在特定语境下也指经营宝健服务中心的商事主体）。

2.9 宝健生活馆：是指与宝健签订《健康生活馆经营合同》，经宝健授权在指定区

域开设具备销售职能的场所（在特定语境下也指经营宝健生活馆的商事主体）。

2.10 网点店员：由宝健网点自行聘用并进行日常管理的员工。

2.11 宝健资格卡：由宝健颁发，用以确认并识别其具有宝健之友及经营人员身份的卡片（包含实体卡和电子卡形式），其所记载的宝健资格卡卡号，作为宝友帐号，由宝健创始、拥有，并分配给宝健之友使用，是宝健之友享受相关权益的凭证。

2.12 辅销资料/器具：与宝健有关（包括但不限于涉及宝健产品、业务、推广方式等相关领域）的印刷品、电子资料以及辅销器具（各类示范仪器、工具）等。宝健经营人员使用的辅销资料/器具均应由公司统一制作并提供/销售，不得擅自制作，亦不得转售。

2.13 合同或网点经营合同：指宝健与宝健网点之间经协商一致达成的设立、变更、终止民事权利义务关系的合同，如《授权服务中心合同》、《健康生活馆经营合同》。

2.14 宝健购货渠道：包括宝健自营店铺、网上商城小程序、微店、I购、宝健授权的特许经营店铺（即宝健生活馆）以及各平台授权店铺。宝健公司保留进一步拓展购货渠道的权利。

2.15 规范守则：宝健网点开展业务活动时应遵循的原则和规则，包括但不限于本守则，以及与之配套的业务政策。

2.16 网点之相关人员：指网点之法定代表人/经营者或实际经营者（自然人）、网点店员，以及任何以网点名义行事而未被网点拒绝之自然人（包括但不限于上述人员的配偶、子女、父母及祖父母等亲属和朋友）。

第三章 成为服务网点

3.1 宝健保留接受或拒绝任何人申请成为宝健网点的权利。宝健网点作为持有营业执照的商户，独立经营，独立承担责任和风险。

3.2 宝健网点申请人须知：

3.2.1 申请人所提交的资料必须真实、有效，不得借用、冒用他人名义或使用其他不正当方法获得宝健网点授权，如申请人提供资料不真实或用不正当方法而取得宝健网点授权，宝健保留一经发现即对其做出处理（包括立即终止合同）的权力。

3.2.2 宝健网点授权后由宝健网点的法定代表人/经营者作为网点负责人应全权负责，不得将授权转让、买卖或赠送他人，未经宝健事前同意，不得变更法定代表人/经营者，或变更经营场所，上述行为一经发现，相关授权资格及权益将被取消，由此造成的损失全部由宝健网点自行承担。

3.2.3 宝健网点不得兼职从事或参与与宝健业务推广无关的业务。

3.3 宝健网点申请条件：

3.3.1 申请人需具备宝健代理商资格，宝健规定的考核期内无商德问题，具备相关工作协调能力，符合宝健对宝健网点的各项要求和标准

3.3.2 符合开设网点条件的代理商或经过宝健分公司通过数据、工作情况对符合条件的代理商进行开设邀约，签署意愿书，并经宝健资格审核通过后，依据《宝健健康服务网点开业手册》进行选址、装修、申报等营业准备工作，签署《宝健健康生活馆经营合同》或《宝健授权服务中心合同》对外营业。

3.3.3 所有网点需具备真实、合法、有效的证照（包括但不限于营业执照、食品流通/经营许可证、开户许可证），并负责自行办理相关开设网点所需的行政审批手续；营业执照的经营范围与开展的经营活动一致。

3.4 保健网点授权经营期限与合同续签的规定

3.4.1 保健网点授权的有效期限以网点经营合同约定为准。合作双方均有接受或拒绝续签合同的权力。

3.4.2 保健网点在经营过程中违反本守则或相关规章制度，保健有权依据本守则和《保健网点违规处罚办法》进行处罚，包括但不限于立即终止合同等措施。

3.4.3 保健网点应本着诚信的原则开展经营业务，履行合同，合作过程中如双方发生任何纠纷或争议，应友好协商解决。如其中一方向对方采取法律行动，包括但不限于诉讼、保全措施或仲裁等，视为双方已不存在平等互信的合作基础，合同即自动终止。

3.4.4 保健网点应遵守承诺专一用心经营事业，保持业绩及授权的稳定提升，如经营不利无法达成开设前设定的发展目标或低于授权续约考核标准，保健公司有权随时收回授权，终止合作关系。

第四章 职责和义务

4.1 保健网点遵守国家法律法规

4.1.1 保健网点应恪守法律法规、遵守社会公德和自愿、公平、诚实、信用的原则、保健公司颁布的各项规章制度、营运规则、工作指引，尊重并同意保健公司根据国家法规和发展运营需要及时修订、变更或补充各项规章制度、运营规则及工作指引。

4.1.2.为了有效保证各保健网点的经营水平，给消费者更好的消费体验，保健服务中心应接受保健指定的优秀保健生活馆提供的培训、辅导和服务工作；同理保健生活馆被保健认为是优秀生活馆时，有责任为保健指定的保健服务中心提供培训、辅导和服务工作，并为所培训、辅导和服务的保健服务中心行为承担连带管理责任。

4.1.3.保健生活馆有义务配合保健对在库及已销售产品进行产品追踪，有责任保证追踪

信息的及时与准确，不得对产品包装进行任何形式的更改或破坏。

4.1.4 宝健网点应遵守国家法律和省市地区的相关规定，与各界建立良好的合作关系并定期维护；若发生外事事件（包括但不限于政府审查、媒体采访、消费者投诉等），宝健网点需要第一时间进行处理，并需及时向宝健总公司或分公司进行报备；如因宝健网点的原因导致违法违规，由宝健网点承担全部责任。

4.2 宝健网点形象与管理

4.2.1 宝健网点须维护宝健统一形象，严格按照《宝健健康服务网点开业手册》中公司VI标准设计进行室内装修及产品样品陈列。应按宝健公司提供的宣传资料进行宣传活动，未经宝健许可，不得随意改变装修装饰；不得张贴、陈列非宝健公司的广告、产品及所有相关资料，宝健网点还需区隔保健食品与非保健食品摆放；

4.2.2 对于部分作为直销网点的宝健网点需严格遵守直销陈列规定，店内需区隔直销产品与非直销产品，同时张贴相关制度规则和产品名目、价格等相关海报资料，

4.2.3 宝健网点须保持店面内外环境的干净、整洁、舒适，生活馆库房需配备产品与地面之间有效隔离的设备，配备避光、通风、防潮、防虫、防鼠等设备，库房温度应 $\leq 20^{\circ}\text{C}$ 、利于空气流通，并定期盘点，做到账、货相符，及时清理超过保质期的食品。网点店员需要拥有健康证及食品安全培训合格证；并统一正装、佩带统一胸牌、热情、专业、礼貌接待顾客，不得与客户发生言语或肢体冲突。

4.2.4 宝健网点应对网点的经营合法性承担责任，保障网点证照的合法性，定期按照国家规定进行检验，如果宝健网点资质内容发生变更应及时向宝健报备，如因未及时报备或资质失效导致纠纷，宝健有权追究宝健网点违规责任，并保留追究法律责任的权利。

4.2.5 宝健网点应遵守公司统一市场推广策略，按公司要求张贴活动宣传海报、公告或店铺装饰，并统一按照促销活动时间、包装进行订单推广、销售，不得提前或之后开展

促销销售、隐瞒促销和优惠计划、侵吞客户的优惠和奖品、拆包销售等违规操作行为。

4.2.6 宝健公司会不定期到授权服务网点进行巡查，在发现服务网点存在未正常经营的情况，如宝健公司判断其未正常经营尚属轻微情形的（未按要求营业时间营业、货物码放混乱、店招脱落等），宝健公司有权责令整改，整改期间停止补助发放，整改达到标准后恢复，但整改期内不予补发；如宝健公司判断其未正常经营情况已达到严重情形的（私自改迁地址经营、私自关闭、私自转售他人、网点内经营其他商品或服务），宝健公司有权立即与之终止合作，停发补助。

4.2.7 宝健网点应公示有关“保健食品不是药物，不能代替药物治疗疾病”的标语或宣传资料。

4.3 遵守宝健网点服务规定

4.3.1 宝健网点应遵照宝健规定的营业时间（周一--周日 9：00 - 18：00）进行经营并完成宝健公司的打卡要求，保证以上营业时间外，网点可根据自身情况休息、停业，如变更经营场所、营业时间需提前向宝健报备并挂牌明示，营业期间应保证网点内电话及网路畅通。网点依据《宝健网点迁址流程》完成相关证照的报备和变更后，在 30 日内自行摘除原登记地址的店招及相关宝健标识，并停止原登记地址以宝健网点的名义从事一切经营活动。

4.3.2 秉承“良心、信心、耐心、责任心”的经营原则，为客户提供热情、满意、周到的服务。

4.3.2.1 宝健网点应公平对待所有的客户，不得以虚假借口拒绝授权服务（包括但不限于退换货、兑领等业务），利用各种渠道获取不当利益。不得以举办会议、讲座、培训等手段，诱导消费者、宝健经营人员购买和积累消费小票以获取参会资格；

4.3.2.2 宝健网点应按照宝健有关退换货制度正确引导顾客进行退换货操作，鉴于

网点的收益与其向顾客销售产品的数量相关,故**经营人员**不得为避免因顾客退货影响收益而阻挠顾客行使正当的退换货权利或者不给顾客办理退换货。

4.3.2.3 宝健网点应尊重客户意愿,不得利用工作便利对新客户进行误导,抢夺他人客户资源。在受理宝健之友的申请时,须确认新客户是否有服务人员,不得诱导并占有他人的潜在新顾客;在受理新宝健之友加入时,如实填写其住址、电话等联系信息,严禁擅自更改客户信息并对顾客提供的资料承担保密责任,不得向宝健以外的第三方透露或许可第三方使用,更不得利用网点便利侵犯客户利益。

4.3.3.宝健网点应具备相信宝健、推崇宝健、配合宝健的观念,维护宝健声誉与市场口碑不受损害。有责任配合宝健完成对市场的调查工作,共同维护市场经营秩序。

4.3.3.1 宝健网点不得以任何形式扰乱宝健公司、其他网点或与宝健相关活动场所的公共秩序,不得干扰宝健工作人员的正常业务活动开展。

4.3.3.2 宝健网点不得捏造、散布虚假事实、不得以任何方式诽谤、诋毁宝健公司、宝健工作人员及其他宝健经营人员的声誉;不得威胁、恐吓或侵害宝健公司、宝健工作人员、宝健经营人员的人身及财产安全。亦不得损害、诋毁侵害同行业其他公司商品、商业名誉和业务人员名誉。

4.3.3.3 宝健网点相互间或与宝健经营人员之间应相互支持、友好合作,如发生纠纷可相互协商或通过宝健等正当途径提出建议和意见,不得相互诋毁、攻击或不正当竞争。不得提供虚假不实资料、陈述误导宝健公司调查工作,更不得通过外界势力相互攻击,损坏宝健形象。

4.3.4 服务网点所聘用的网点店员(包括但不限于直系亲属)不能参与宝健事业的推广经营业务,不可成为宝健经营人员。

4.4 遵守订货、销货规定

4.4.1 宝健网点需严格按照国家税务政策和宝健的相关安排履行税务责任；依据宝健要求履行合同开展业务后，宝健与网点之间的账户往来将以双方的对公账户为准，宝健网点需及时核对往来帐目，不拖欠任何款项、不推诿、延期归还信用额度/库存额度并按照国家相关法律法规提供合法的发票、合同资料、分库协议及需业务处理的有效业务票据，如有欺骗行为宝健有权终止合作关系，并追究其相关法律责任。（欺骗行为包括但不限于提交假发票、套开发票、偷税漏税、篡改票据等）。

4.4.2 宝健生活馆应随时关注本生活馆配送单的到货，到货后及时收验货（仔细按照配送单核对到货的产品、条码等），无误请于到货当天系统进行签收。如有问题，请务必于系统签收 7 天内联系宝健营运物流部沟通处理，并及时提供相关资料，包括但不限于收货反馈表、箱体六面照片、承运商证明等。

4.4.3 具备销售或代发货服务职能的宝健网点应遵照《宝健健康生活馆营运手册》受理业务，要核实顾客姓名/卡号/产品名称/数量、唱收唱付、即时输机、清点提取产品、请客户签字确认后提供消费清单，如客户需求，应合理开具正规发票。对于客户特殊需求（报单不提货）应及时输机，并于提货时对应实物条码出库，养成定期核对账目和库存的习惯。避免漏报/错报业绩、调换库存等行为造成库存不符引发经营损失，如系统或库存周转存在问题困难，及时与宝健公司沟通处理。

4.4.4 具备条码网点须完全按照《生活馆标识码系统操作手册》及规定的上线操作程序进行操作，确保所有带标识码产品按规定出入库；对于带标识码的产品要妥善管理，及时核对，避免出现产品流失；保障一对一准确出库（特殊情况 30 天内完成提货），严禁出现系统与实际条码不符情况，不得盲目囤积产品或不正规开展业务活动（不正规方式包括但不限于：不尊重客户意愿、强买强卖、弄虚作假等）；避免代客户囤货/积攒业绩、压单不报业绩、无依据撤单行为引发与客户间争议或纠纷。

4.4.5 配备 POS 机刷卡的网点应遵守《宝健健康生活馆 POS 机管理制度》规定，POS 机刷卡只适用于销售宝健相关产品，不得将 POS 机借给他人使用；一旦发生非销售宝健产品使用 POS 机、刷卡金额超过当月生活馆业绩、借给他人使用 POS 机、异地使用 POS 机等不规范操作行为，宝健公司将收回 POS 机，并追究违规责任。

4.4.6 宝健网点应遵守宝健公司价格策略，不得以任何形式的不公平竞争手段开展推广业务。不得私自曲解宝健公司相关政策，以私自打折、促销、给予回购、返点等方式开展涉嫌传销或不正当竞争的行为，不得向任何以转售为目的的人员或商家提供或销售宝健产品。宝健网点应避免长期、大量接受已设网点地区的异地报单。

4.4.7 宝健网点不得对产品用途、性能、功效、用法、用量等做夸大或失实宣传（包括但不限于：治疗**疾病，服用产品，调理好重大疾病.....），更不得欺骗、误导消费者，应向消费者详细介绍宝健公司产品适用范围、禁忌、食用注意事项等，尊重科学传播营养保健观念，避免病患过高期望引发纠纷。

4.4.8 尊重客户意愿为客户办理宝健资格卡，不得强制或利用各种不当手段获取资格授权，尊重客户家庭需求推介产品，严禁诱导购买不需要或明显超过合理消费量产品或诱导他人借贷经营宝健事业。

4.4.9 不得利用网点资源进行非宝健产品的销售或业务辅导及服务。包括但不限于在网points介绍或销售非宝健公司的产品，向宝健之友或宝健经营人员推广或销售非宝健公司的产品等。网点未经公司许可不得以宝健公司的名义从事与公司经营无关活动。

4.4.10 宝健网点必须根据国家法规和宝健公司签订的地域范围内开展业务，未经宝健公司授权，不得跨区域经营、设立分店、服务网点或发货点、私迁店址、他人共同经营或转售他人，不得在非宝健健康生活馆的地点，包括但不限于药店、商场、超市、宝健服务中心等平台或场所销售宝健产品。

4.5 遵守业务辅销资料规定

4.5.1 宝健网点只可使用宝健公司提供或指定的文字、录音、影像、宝健官方网站、宝酷网站等辅助资料、器具或业务辅助手段开展业务宣传或活动。如因使用非宝健公司核准的辅助资料、器具和业务手段开展业务活动而产生的一切法律责任由宝健网点承担，如因此令宝健公司遭受损失的，宝健公司将依法向其索赔。

4.5.2 宝健网点负责人或网点店员需使用宝健公司统一格式或符合宝健公司规定的内容和样式的名片开展业务；不得展示、推广、售卖、分发任何非宝健公司指定或核准的辅销资料及器具，亦不得利用宝健业务关系或通过雇用、教唆、协助或纵容其他人员进行上述活动。

4.5.3 未经宝健公司批准，不得就与宝健产品或业务有关的话题擅自接受新闻媒介、出版单位或个人作者的采访。不得利用宝健公司的名义发布招聘信息，举办任何形式的招聘会、培训、会议、活动及其它行为。

4.5.4 宝健网点不得从事法律法规严令禁止的违法经营和活动；不得以任何形式自行招募直销员。

4.6 网点档案、资料管理规定

4.6.1 各类文件、资料应按内容进行分类存放，机密文件必须妥善加以保管，作废或过期的机密文件在丢弃前必须粉碎，并定期清理、删除店内档案及电脑中存储的过期资料，要求资料保存至少三年以上

4.6.2 应严格遵守公司保密制度，未经批准，不得向外界传播或提供与公司有关文件及资料，也不得告知无关人员。

第五章 宝健公司知识产权

5.1 宝健网点经过宝健公司授权，可依据宝健公司相关规定在授权地点、授权途径使用公司商标、标识或相关图片和文字。

5.2 未经宝健公司书面许可，任何人不得进行以下行为：

5.2.1 将与宝健公司及其关联公司/机构的商标、商号、企业名称、企业标志、活动名称、产品名称相同或近似的文字、图案作为其他任何机构、组织、活动的标识、商标、商号、企业名称的全部或部分进行使用；

5.2.2 擅自申请、注册或持有含有与宝健公司及其关联公司/机构的商标、商号、企业名称、企业标志、活动名称、产品名称相同或近似的文字、拼音、图案等的商标、域名、网站名称、网店名称、通用网址、无线网址、电脑应用软件、手机应用软件、网络用户名等；

5.2.3 生产、获取、使用、推广任何非宝健提供的带有与宝健公司及其关联公司商标、商号、企业名称、企业标志、活动名称、产品名称、产品包装相同或近似的标志、包装装潢的产品；

5.2.4 将宝健公司及其关联公司/机构的商标、企业标志、活动名称、产品名称、产品包装设计以相同或近似的方式使用于任何包装、装潢、广告、网站、宣传资料；

5.2.5 以任何方式使用以宝健公司及其关联公司/机构名义制作、出版的文字、美术、摄影图片、动画、音乐、录像等资料，使用方式包括但不限于复制、转载、发布、传播、在网络上设置链接等。

第六章 监督与处分

6.1 宝健网点之相关人员的行为均视为该宝健网点的行为，由该宝健网点承担相关责任。宝健有权对宝健网点及其之相关人员的活动进行调查，宝健网点及其之

相关人员均应当配合。

6.2 宝健网点如违反本守则相关规定或其行为所导致的后果对宝健产品声誉、市场和谐以及企业形象造成损害的，宝健公司将按照情节轻重、按照相关处罚办法决定对相关责任人的处分方式，其措施包括但不限于：口头或书面警告；暂停履行合同；缓发或扣发其部分/全部收益和奖励；暂缓授予或取消网点负责人相关权益资格；不予续约或立即终止合同等。宝健公司有权依据违规网点的整改态度、市场影响等因素，调整对网点处罚的等级。

6.3 任何人不得对网点进行恶意诽谤、诬陷、压制和打击，一经查实，应当立即停止侵害、消除影响、赔偿损失，侵犯他人人身安全的，还应当承担相应法律责任。服务客户可对网点行为进行监督，发现违规可投诉或检举至宝健公司/分公司，宝健网点不得以任何形式规避《宝健网点规范守则》的约束，一经查实，追究宝健网点责任，记录商德考评。

6.4 宝健网点应完全配合宝健公司的经营理念，杜绝违规直销、非法传销行为，禁止一切利用规则漏洞获得不正当利益的行为，该等行为包括但不限于：使用虚假信息获得授权；操纵他人资格卡号、操纵或擅自处理消费者抵扣券、躲避公司调查的各种行为等；宝健网点有义务配合公司提供产品推广方式/渠道、消费者的联系方式等所需资料。

6.5 同一地区多位宝健成员投诉某宝健网点的违规行为，或给当地造成一定负面影响，则视同该宝健网点的工作存在缺憾，宝健公司有权要求其对其对投诉事件进行说明、举证、配合改善，并可依据市场影响采取暂时停止业务权限、合作关系或不予续签的措施。

6.6 宝健网点权益受到侵害，须以书面形式向宝健公司提出投诉及维权要求，同

时提交相关证据，自侵权行为发生之日起 6 个月内未向宝健公司提出的，宝健公司将视为其已经妥善处理完毕，其投诉或维权要求宝健公司将不予支持。

6.7 若宝健网点涉嫌违反本守则，宝健有权在调查期间采取先期冻结其业务权或宝健权益的措施，并将视最终的调查结果对其做出处理。

6.8 宝健网点享有陈述权、申辩权。在接到宝健公司的处罚通知后，如对处分存在异议可申请复查，须自接到处罚通知之日起 15 日内，以书面形式向宝健公司申请复查，逾期宝健公司有权不予受理。

6.8.1 申请复查时需提供相关证据资料；

6.8.2 复查结果包括维持、修正、推翻原有处分决定；但复查期间，原有处分依然生效。

6.9 宝健网点负责人对网点经营承担连带责任，辅导该网点的优秀宝健生活馆承担辅导责任。宝健网点如因违规行为造成纠纷，该优秀宝健生活馆有义务辅导协助处理，承担责任；避免扩大影响，产生损失。

6.10 宝健网点因自身或第三方原因导致人身伤害或财产损失的，宝健网点应自行承担责任或要求相关责任方赔偿，除非宝健网点有证据证明该损失是由宝健公司故意或重大过失导致，否则宝健公司不承担任何责任。因宝健网点无理要求影响宝健公司经营或导致宝健公司损失的，宝健公司有权终止与宝健网点的合同并保留追究其法律责任的权利。

6.11 在开展业务的过程中，如宝健网点因违反相关国家法律、法规及宝健制定的各项守则、宝健业务政策而危害宝健利益的，宝健依法保留追究和索赔的权利。

6.12 宝健网点形象直接影响企业品牌形象，则限期 1-3 个月整改，为保障整改效率，整改期间宝健公司有权暂停网点业务开展与发放服务收入权限。

宝健（中国）有限公司

2022年3月